

## หัวหน้างานประกัน (QMR) : ญญแจสำคัญแห่งความสำเร็จ

งานประกันคุณภาพเป็นหัวใจสำคัญขององค์กร ระบบประกันคุณภาพจะสามารถขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพขององค์กรได้อย่างยั่งยืนและต่อเนื่อง ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญ และบุคลากรทุกคนในองค์กรจะต้องตระหนักรู้และมีส่วนร่วมรับผิดชอบโดยบุคคลที่จะทำให้ระบบบริหารคุณภาพขององค์กรสามารถดำเนินการไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ คือ หัวหน้างานประกัน

หัวหน้างานประกัน (QMR) ที่ดีควรมีคุณลักษณะดังนี้

1. มีทักษะการคิดอย่างเป็นระบบ
2. มีความเข้าใจในระบบประกันคุณภาพและการบริหารคุณภาพขององค์กรเป็นอย่างดี
3. มีความสามารถในการสื่อสารให้ฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติได้รับทราบข้อมูลได้อย่างถูกต้อง และตรงตามความเป็นจริง
4. มีความเป็นผู้นำ มีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกัลยาณมิตรที่ดี
5. เป็นที่ยอมรับของบุคลากรในองค์กร
6. มีความสามารถในการกำกับดูแล และประสานงานในการจัดทำระบบการประกันคุณภาพ
7. สามารถผลักดันให้การดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในองค์กรให้บรรลุผลได้ด้วยดี
8. สามารถให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพแก่บุคลากรทุกระดับในองค์กรได้
9. สามารถนำข้อมูลผลลัพธ์หรือผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นมาปรับปรุงเพื่อพัฒนาคุณภาพขององค์กรได้ และ
10. มีความตั้งใจจริงและมีความอดทนต่อการปฏิบัติหน้าที่

สำหรับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพในสถานศึกษานั้น แต่ละระดับการศึกษาจะมีความคล้ายคลึงกัน ทั้งนี้ อาจมีบางประเด็นที่แตกต่างกัน เช่น ระดับอุดมศึกษาจะมีการเก็บข้อมูลทั้งจากฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการ และใช้ทั้งวิธีการสังเกต การสัมภาษณ์ และการตรวจสอบเอกสาร หลักฐาน ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้รับมานั้นจะต้องได้รับการยืนยันความถูกต้อง ตรงกันทั้งสองฝ่าย ซึ่งการเก็บข้อมูลนั้น การที่จะได้มาซึ่งความจริงจะต้องใช้ความเข้าใจ ให้ความสำคัญและให้เกียรติแก่ผู้ให้ข้อมูลเป็นอย่างมาก สำหรับด้านการอาชีวศึกษาจะมุ่งเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เน้นการสร้างคุณค่าของผู้เรียน โดยในการจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปี กำหนดตัวชี้วัดสำหรับใช้ประเมินผล การดำเนินงานจะเน้นตัวชี้วัดด้านผู้เรียนเป็นสำคัญ เพื่อสร้างความท้าทายในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากร ส่วนระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน จะเน้นใช้หลักการบริหารคุณภาพ การวางแผนเชิงกลยุทธ์ จะให้ความสำคัญทั้งด้านผู้เรียน ด้านการจัดการความรู้ การมุ่งเน้นบุคลากร เน้นการบริหารที่เป็นระบบ และมีกลไกการควบคุมคุณภาพอย่างมีส่วนร่วมกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้เรียน บุคลากรทางการศึกษา ครู/อาจารย์ ผู้บริหาร คณะกรรมการสถานศึกษา และชุมชน

จึงกล่าวได้ว่า “หัวหน้างานประกัน (QMR) คือ ญญแจสำคัญในการขับเคลื่อนคุณภาพของคน และสถานศึกษา เพื่อนำไปสู่สังคมคุณภาพ” โดยเชื่อมั่นว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นสิ่งที่ดีต่อการจัดการศึกษาของประเทศไทย

### “ กุญแจ 3 ดอก ไขสู่การพัฒนาคุณภาพ ”

“คุณภาพ” คือ หัวใจสำคัญของการพัฒนาที่ยั่งยืน ตลอดระยะเวลา 10 ปีของการประเมินคุณภาพภายนอกสองรอบที่ผ่านมา (พ.ศ. 2542 – 2553) สมศ. ได้ทำให้วงการศึกษาในประเทศไทยตื่นตัวเรื่องการประเมิน ผลที่เกิดขึ้นใน 10 ปีที่ผ่านมาคงปฏิเสธไม่ได้ว่ามีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในแวดวงการศึกษาในทุก ระดับ ทั้งด้านกายภาพ เครื่องไม้เครื่องมือ สื่อการเรียนการสอน สื่อเทคโนโลยี การพัฒนาบุคลากรและการสร้างองค์ความรู้ การพัฒนาดังกล่าวถือว่าเป็นการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพขึ้นในระบบการศึกษาไทย แต่การตื่นตัวตามที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้น ดูเสมือนเป็นการตื่นกลัวมากกว่าการตื่นตัวกลัวการประเมิน กลัวการตรวจสอบ กลัวผู้ประเมินที่จะมีอคติ กลัวผลการประเมินออกมาไม่ดี ทักษะคิดดังกล่าวไม่เป็นผลดีต่อการพัฒนา ดังนั้น หัวใจของการขับเคลื่อนคุณภาพ คือ “ทักษะคิด” ที่ดีต่อการประเมิน ซึ่งถือเป็นกุญแจดอกที่สอง

การปรับและสร้างทักษะคิดที่ถูกต้องเป็นอีกเรื่องหนึ่งที่ สมศ. จะขับเคลื่อนการดำเนินงานในทศวรรษที่ 2 โดยขอน้อมนำพระราชดำรัสอันทรงคุณค่าของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวในเรื่อง “เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา” มาใช้เป็นแนวทางในการปรับทักษะคิดต่อการประเมินที่ดีขึ้น

“เข้าใจ” การประเมินคุณภาพภายนอกผ่านมาแล้ว 2 รอบ สถานศึกษามีความเข้าใจเรื่องการประเมินคุณภาพภายนอกดีขึ้นกว่าเก่า เมื่อ 12 ปีที่ผ่านมาการประเมินถือเป็นเรื่องใหม่ แต่ปัจจุบันการประเมินกลายเป็นเรื่องสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาคุณภาพในทุกองค์กร ทั้งภาครัฐและเอกชน สถานศึกษาส่วนใหญ่รู้จักและมีความเข้าใจเครื่องมือ เกณฑ์ และระบบการประเมินมากขึ้น ที่สำคัญต้องเข้าใจ สมศ. เข้าใจผู้ประเมิน และเข้าใจตนเอง ถึงภาระบทบาทหน้าที่ของแต่ละคนที่แตกต่างกัน โดยต้องรับผิดชอบทำงานในส่วนที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุตามเป้าหมาย

“เข้าถึง” ประโยชน์และคุณค่าของการประเมิน เรื่องนี้เป็นเรื่องที่สำคัญมาก เพราะหากสถานศึกษาเตรียมรับการประเมินเพียงเพื่อให้ผ่านและได้รับการรับรองมาตรฐาน โดยไม่ได้ตระหนักหรือมองข้ามประโยชน์และคุณค่าที่ได้รับจากการประเมิน ขาดการนำข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการประเมินไปต่อยอดพัฒนาคุณภาพ ซึ่งนับว่าเป็นการเสียโอกาสที่ดีต่อการพัฒนาตนเอง บุคลากรครู ผู้เรียนและสถานศึกษาของตนเองให้ก้าวหน้าทัดเทียมสถานศึกษาอื่น ๆ

“พัฒนา” ประเด็นหลักสำคัญ คือ การพัฒนาที่มาจากประเมินตนเอง ซึ่งตามกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 กำหนดให้สถานศึกษาทำการประเมินตนเองทุก 1 ปี และ สมศ. ประเมินทุก 5 ปี หากสถานศึกษาได้ประเมินตนเองแล้วนำผลไปใช้พัฒนาอย่างสม่ำเสมอ แน่นนอน สถานศึกษานั้นจะมีการพัฒนาบทบาทของ สมศ. ที่เข้าไปตรวจเยี่ยมนั้นเป็นการยืนยันสภาพจริงของแต่ละสถาบัน เสมือนกระจกสะท้อนให้เห็นสภาพการจัดการศึกษาของสถานศึกษาต่าง ๆ

ดังนั้น การที่สถานศึกษาแต่ละแห่ง ผู้บริหาร ครู อาจารย์แต่ละท่าน นักเรียน นิสิต นักศึกษาแต่ละคนจะมีคุณภาพหรือไม่นั้น ก็ย่อมสะท้อนให้เห็นคุณภาพแหล่งเรียนรู้ของสถานศึกษานั้นๆ ด้วย จึงกล่าวได้ว่าคุณภาพ คือ ภาพคุณ ซึ่งหมายถึง คุณภาพเป็นภาพสะท้อนของแต่ละปัจเจกชน นั่นคือ แต่ละปัจเจกจะต้องตระหนักรู้ และร่วมรับผิดชอบในการสร้าง “วิถีชีวิต” คุณภาพ ซึ่งถือเป็นกุญแจดอกที่สามของการพัฒนาคุณภาพ โดยหมายรวมถึงกระบวนการคิด การพูด การกระทำ และการตัดสินใจ ซึ่งจะนำไปสู่วัฒนธรรมองค์กรที่มีคุณภาพต่อไปได้ในที่สุด

คุณภาพเริ่มที่ปัจเจก ทำด้วยหัวใจ...มุ่งไปสู่

“วิถีชีวิตคุณภาพ”

“เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา” ... ของพระเจ้าแผ่นดิน

เข้าใจ... เครื่องมือ เกณฑ์ และระบบ

เข้าถึง... ประโยชน์ และคุณค่า

พัฒนา... ตนเองอย่างต่อเนื่องมหาวิทยาลัยกับการประกันคุณภาพ